



Analisis Penerapan *Balance Scorecard* (BSC) untuk Meningkatkan Kinerja UMKM (Studi Kasus pada UMKM Mie Ayam dan Bakso Cak No)

Divia Fanesintya¹, Rizza Alvia², Renda Febriana³, Muhammad Akzail
Ilham S⁴, Annisa Herawati⁵, Mochamad Reza Adiyanto⁶

¹⁻⁶Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia

E-mail: diva.sintya@gmail.com¹, rizzaalvia030604@gmail.com², rendafebriana936@gmail.com³,
anisaherawati56@gmail.com⁴, reza.adiyanto@trunojoyo.ac.id⁵

Korespondensi penulis : diva.sintya@gmail.com

Abstract Micro, Small and Medium Enterprises or often abbreviated as MSMEs require effective management tools to achieve optimal and sustainable performance. Balance Scorecard is a strategic management system that aims to describe the organization's strategic mission into operational goals and performance benchmarks with various perspectives. This research was conducted on one of the chicken noodle and meatball businesses, namely Cak No's, to analyze the application of the Balance Scorecard for the business he runs. The method used is a mix of methods with data obtained from interviews, observations, and simple business documents. The results of the study show that 3 perspectives of the balance scorecard are declared to be achieved. In other words, the Cak No chicken noodle business has a good performance in terms of finances, customers, and internal business processes.

Keywords: Balance, Scorecard, MSME Performance, MSMEs

Abstrak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah atau yang sering disingkat UMKM memerlukan alat manajemen yang efektif untuk mencapai kinerja yang optimal dan berkelanjutan. Balance Scorecard merupakan sistem manajemen strategik yang bertujuan menjabarkan misi strategi organisasi kedalam tujuan operasional dan tolak ukur kinerja dengan berbagai perspektif. Penelitian ini dilakukan kepada salah satu usaha mie ayam dan bakso yakni milik Cak No untuk menganalisis penerapan Balance Scorecard atas usaha yang dijalankannya. Metode yang digunakan adalah mix-metods dengan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumen usaha sederhana. Hasil penelitian menunjukkan 3 perspektif balance scorecard dinyatakan tercapai. Dengan artian, usaha mie ayam Cak No memiliki kinerja yang baik dalam segi keuangan, pelanggan, dan proses bisnis internal.

Kata kunci: Balance, Scorecard, Kinerja UMKM, UMKM

1. PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah atau yang sering disingkat UMKM ialah salah satu bagian penting dari perekonomian suatu negara maupun daerah, begitu juga dengan negara Indonesia. Usaha Mikro Kecil dan Menengah merupakan kegiatan ekonomi rakyat yang berskala kecil dan menengah serta perlu dilindungi untuk mencegah dari persaingan usaha yang tidak sehat. Menurut (Hilmiana and Kirana 2021) Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dalam perekonomian Indonesia sangat memegang peran penting dalam pertumbuhan sebuah negara. UMKM di Indonesia sangat berkontribusi secara signifikan pada saat krisis di tahun atau periode 1998 sampai periode 2000-an. UMKM di Indonesia telah mendapat perhatian dan

pembinaan dari pemerintah dengan menciptakan portofolio kementerian yaitu Menteri Koperasi dan UKM. (Wardani et al., 2024)

Definisi UMKM menurut Kementerian Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dalam AUFAR (2014:8) Usaha Kecil (UK), termasuk usaha Mikro (UMI) adalah entitas usaha yang mempunyai kekayaan bersih paling banyak Rp.200.000.000, tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha dan memiliki penjualan tahunan paling banyak Rp.1.000.000.000. Sementara itu, Usaha Menengah (UM) merupakan entitas usaha milik warga negara Indonesia yang memiliki kekayaan bersih lebih besar dari Rp.200.000.000 s.d. Rp.10.000.000 tidak termasuk tanah dan bangunan. (Dzulhadi et al., 2022)

Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif dan dinamis, perusahaan memerlukan alat manajemen yang efektif untuk mencapai kinerja yang optimal dan berkelanjutan. Salah satu alat yang terbukti membantu organisasi mencapai tujuan strategisnya adalah *Balanced Scorecard* (BSC). *Balanced Scorecard* (BSC) yang diperkenalkan pertama kali oleh Kaplan dan Norton adalah suatu perangkat pengukuran kinerja yang memberikan manajemen puncak suatu pandangan yang cepat dan komprehensif tentang perusahaan. *Balanced scorecard* adalah suatu teknik yang banyak digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan (Rangkuti, 2014). *Balanced scorecard* mengukur kinerja perusahaan pada empat perspektif yang seimbang (*balanced*), yaitu finansial, keuangan, proses bisnis internal, dan proses pembelajaran dan pertumbuhan (Kaplan dan Norton, 2000). (Prasetyo, 2016)

Balanced Scorecard memberikan pendekatan yang lebih holistik dibandingkan metode pengukuran kinerja tradisional, yang seringkali hanya berfokus pada metrik keuangan. BSC menyatukan empat perspektif utama: Keuangan, Pelanggan, Proses Bisnis Internal, dan Pembelajaran dan Pertumbuhan. Oleh karena itu, BSC membantu organisasi tidak hanya menilai kinerja finansial mereka tetapi juga mengidentifikasi faktor-faktor non-finansial yang berkontribusi terhadap kesuksesan jangka panjang.

Menurut Sugesti (2017), manfaat penerapan *Balanced Scorecard* dapat dijadikan landasan untuk meningkatkan strategi dan keunggulan kompetitif. Hal ini didukung oleh temuan penelitian yang dilakukan oleh Lokatili & Devie (2013) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara *Balanced Scorecard* dan Keunggulan Kompetitif. Sistem penilaian kinerja *Balanced Scorecard* dikembangkan pada tahun 1992 oleh S. Kaplan dan David P. Norton. Memperkenalkan sistem evaluasi kinerja dengan memperhatikan pelanggan strategis di masa depan. (Husain & Pura, 2021)

Balanced scorecard merupakan suatu sistem manajemen strategik atau lebih tepat dinamakan suatu "*Strategic based responsibility accounting system*" yang menjabarkan misi

dan strategi suatu organisasi kedalam tujuan operasional dan tolak ukur kinerja untuk empat perspektif yang berbeda, yaitu perspektif keuangan (*Financial Perspektif*), perspektif pelanggan (*Customer Perspektif*), perspektif proses usaha internal (*internal business process perspective*), dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (*learning and growth infrastructure perspective*). Dalam pendekatan *balanced scorecard*, penekanan adalah pada perbaikan yang berkesinambungan (*continuous improvement*) bukan hanya mencapai tujuan khusus seperti laba sekian milyar rupiah. Apabila suatu organisasi tidak melakukan perbaikan yang berkesinambungan, organisasi tersebut mungkin akan kalah bersaing. (Mariza, 2003)

Menurut Alimudin et al. (2019) perspektif keuangan memiliki kontribusi kinerja UMKM. Sedangkan Saputri et al. (2021) menyatakan perspektif keuangan tidak berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya penelitian Kamal & Tresani (2019) menyatakan terdapat pengaruh perspektif pelanggan terhadap kinerja perusahaan. Namun, menurut Rahmadayani et al. (2021) perspektif pelanggan tidak berpengaruh terhadap kinerja. Kemudian, menurut Suhaya (2019) perspektif proses bisnis internal berpengaruh terhadap kinerja. Sedangkan menurut Saputri, dkk (2021) proses bisnis internal tidak berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Penelitian Saputri et al. (2021) menyatakan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. Sedangkan sebagaimana Saryanti & Tiningrum (2020) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja perusahaan. (Octaviana et al., 2023)

Gaspersz (2002: 2) lebih lanjut menyatakan bahwa *Balanced Scorecard* pada hakikatnya adalah sistem manajemen investasi jangka panjang perusahaan, dengan empat aspek: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan analisis. Saya jelaskan bahwa itu terdiri dari sudut pandang perspektif pertumbuhan. Menggabungkan pengukuran kinerja ini dengan *Balanced Scorecard*, sebuah sistem manajemen investasi jangka panjang, dapat memberikan informasi yang akurat kepada manajemen untuk mengembangkan strategi guna menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Maka dari itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan dalam pengukuran kinerja *Balanced Scorecard* terhadap peningkatan kinerja dan daya saing pada umkm mie ayam dan bakso cak No kota Bangkalan.

2. LANDASAN TEORI

Balanced Scorecard

Menurut studi Anggraini & Fristiani (2020), *Balanced Scorecard* dirancang untuk mengatasi kekurangan metode tradisional dengan memberikan kerangka penilaian yang lebih menyeluruh, tidak hanya berfokus pada indikator keuangan dan pendapatan. Houck et al., dalam Ramadani et al. (2020), mendefinisikan *Balanced Scorecard* sebagai alat evaluasi yang menggabungkan aspek keuangan dan non-keuangan, serta memberikan wawasan lebih luas terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan organisasi. Dengan menyelaraskan strategi organisasi, *Balanced Scorecard* membantu mencapai sasaran kinerja utama.

Penelitian yang dilakukan oleh Sarraf & Nejad (2020) menyimpulkan bahwa Kaplan & Norton membagi *Balanced Scorecard* menjadi empat perspektif utama, yaitu:

1. Perspektif Keuangan

Perspektif ini berfokus pada profitabilitas dan mencerminkan kinerja masa lalu organisasi. Indikator yang sering digunakan meliputi laba operasi, pertumbuhan penjualan, dan *return on investment*. Meskipun penting, perspektif ini hanya menggambarkan sejarah kinerja organisasi. *Balanced Scorecard* menghubungkan aspek keuangan dengan perspektif lainnya melalui hubungan sebab-akibat untuk menunjukkan dampaknya pada tujuan finansial.

2. Perspektif Pelanggan

Perspektif ini berfokus pada target pelanggan dan pangsa pasar. Manajemen perlu memahami kedua aspek ini agar dapat merancang strategi yang memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Indikator yang digunakan mencakup pangsa pasar, kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, dan akuisisi pelanggan baru.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif ini berkaitan dengan aktivitas operasional yang bertujuan memenuhi ekspektasi pelanggan. Organisasi perlu mengidentifikasi proses internal yang berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan pemegang saham. Fokus utamanya meliputi efisiensi, penggunaan teknologi, layanan purna jual, dan inovasi untuk memenuhi kebutuhan saat ini dan di masa depan.

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Meskipun sering kali kurang terlihat, perspektif ini sangat penting sebagai pendorong kinerja organisasi. Fokusnya adalah pada pengembangan keterampilan karyawan dan budaya organisasi. Manajemen bertanggung jawab untuk meningkatkan kapabilitas karyawan melalui pelatihan dan pengembangan profesional, yang pada

gilirannya meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja organisasi secara keseluruhan. (Sundari et al., 2024)

Kinerja UMKM

Menurut Dwitya (2016) (Iko Putri Yanti, 2019), kinerja UMKM dipelajari melalui pendekatan yang didasarkan pada tiga asumsi: 1). Pada dasarnya, penilaian kinerja terdiri dari pemahaman tentang indikator keuangan yang kompleks, yang tidak sepenuhnya menunjukkan kondisi yang sebenarnya terjadi dalam suatu bisnis. 2). Mengukur kinerja UMKM dengan cara kualitatif sulit dilakukan karena kurangnya sumber daya keuangan dan pemahaman tentang kerja. 3). Metode pengukuran kinerja sering digunakan untuk perusahaan besar dengan struktur manajemen yang baik. (Maharani et al., 2024)

Kinerja menurut Sinabela dapat didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Sementara istilah kinerja dalam Kamus Bahasa Indonesia berarti kemampuan, penampilan, prestasi dan kapasitas. Menurut Huseno (2016) kinerja merupakan hasil berkaitan antara usaha, kemampuan dan persepsi tugas. Sementara menurut Hersey dan Blanchard dalam Sinabela kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. (Kurniawan, 2022)

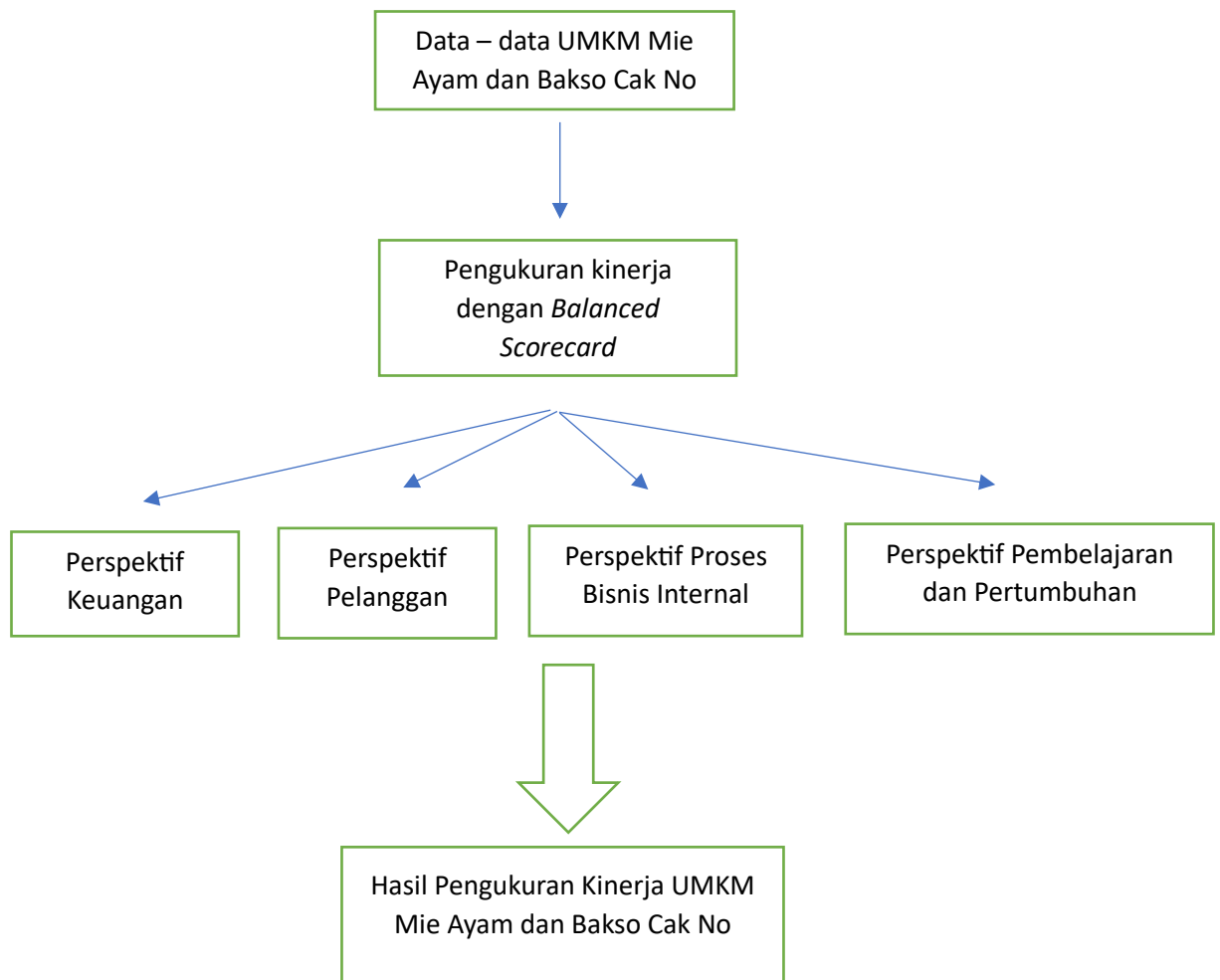
Menurut Armstrong dan Baron (seperti dikutip dalam Dharma, 2022; Simarmata, B., & Hartini, 2022; Hartini, 2022), kinerja mengacu pada hasil atau produk kerja yang berkaitan dengan sasaran strategis organisasi, kepuasan pelanggan, serta memberikan dampak pada perekonomian. Manajemen Kinerja merupakan proses yang mengintegrasikan pengaturan tujuan, evaluasi, dan pengembangan kinerja karyawan menjadi satu sistem yang terpadu, hal ini memiliki tujuan untuk memastikan kinerja individu mendukung pencapaian tujuan strategis perusahaan/organisasi. (Dessler, 2003, seperti dikutip dalam Yuningsih, 2017; Chabiba et al., 2023). Manajemen Kinerja merupakan mekanisme untuk mencapai hasil yang optimal dari suatu organisasi, maupun individu dalam kerangka kerja yang telah disetujui dalam perencanaan tujuan dan sasaran (Armstrong dan Murlis, 1994, seperti dikutip dalam Fauzi dan Hidayat, 2020; Hartini et al., 2021). Kinerja suatu organisasi tidak hanya bergantung pada pencapaian kinerja individu atau tim, tetapi juga bergantung pada faktor-faktor yang lebih

kompleks dan meluas, seperti faktor-faktor lingkungan baik dari dalam maupun luar lingkungan tersebut (Mahmudi, 2013; Hartini, 2023; Hartini, 2021). (Hartini & Habibi, 2023)

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-analitis dengan pendekatan *mixed-methods* untuk menganalisis penerapan *Balanced Scorecard* (BSC) pada UMKM mie ayam dan bakso. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumen usaha sederhana. Evaluasi dilakukan berdasarkan empat perspektif BSC: keuangan (pendapatan dan biaya), pelanggan (kepuasan dan loyalitas), proses internal (efektivitas operasional), serta pembelajaran dan pertumbuhan (pelatihan dan inovasi). Analisis mencakup dampak penerapan BSC terhadap kinerja dan daya saing usaha di pasar lokal.

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perspektif Keuangan

Tabel. 1 Laporan Laba Rugi

Laporan Laba Rugi UMKM Mie Ayam Bakso Cak No. 2024	
Pendapatan Usaha	
Pendapatan Usaha	30.000.000
Total Pendapatan	30.000.000
HPP	
HPP	22.050.000
Total HPP	22.050.000
Laba Kotor	7.950.000
Biaya Umum dan Administrasi	
Biaya Gaji dan Upah	1.500.000
Biaya Sewa	416.667
Biaya Listrik dan Air	100.000
Laba Bersih	5.933.333

Tabel. 2 Laporan Neraca Keuangan

Laporan Neraca Keuangan UMKM Mie Ayam Bakso Cak No. 2024	
Aktiva	
Aktiva Lancar	
Kas	1.000.000
Piutang Dagang	0
Perlengkapan	1.000.000
Total Aktiva Lancar	2.000.000
Aktiva Tetap	
Peralatan	1.000.000
Akm Peny Peralatan	100.000
Total Aktiva Tetap	900.000
Total Aktiva	3.000.000
Kewajiban	
Kewajiban Lancar	
Hutang Dagang	0
Hutang Bank	0
Total Kewajiban	0
Ekuitas	
Modal Pemilik	1.000.000
Jumlah Ekuitas	1.000.000

1. Berdasarkan hasil perhitungan rumus *Net Profit Margin* didapatkan nilai laba bersih setelah pajak sebesar Rp. 5.933.333 dan nilai penjualan sebesar Rp. 30.000.000 sehingga didapatkan hasil persentase total NPM pada UMKM Mie Ayam dan Bakso cak No sebesar 19,78%.
2. Berdasarkan hasil perhitungan rumus *Retur non Investment* (ROI) didapatkan nilai laba bersih setelah pajak sebesar Rp. 5.933.333 dan nilai total aktiva Rp. 2.000.000 sehingga didapatkan hasil persentase total ROI pada UMKM Mie Ayam dan Bakso cak No sebesar 296,67%. Angka ROI yang sangat tinggi ini didapat karena modal awal yang kecil (Rp. 1.000.000) dan laba bersih yang cukup besar (Rp. 5.933.333).
3. Berdasarkan hasil perhitungan rumus *Return on Equity* (ROE) didapatkan nilai laba bersih setelah pajak sebesar Rp. 5.933.333 dan nilai modal sendiri sebesar Rp. 1.000.000 sehingga didapatkan hasil persentase total ROE pada UMKM Mie Ayam dan Bakso cak No sebesar 593,33%. Angka ROI yang sangat tinggi ini didapat karena modal awal yang kecil (Rp. 1.000.000) dan laba bersih yang cukup besar (Rp. 5.933.333).

Perspektif Pelanggan

1. Berdasarkan hasil perhitungan rumus *Customer Retention* (CR) didapatkan jumlah konsumen lama sebanyak sekitar 60 pelanggan tetap dan sekitar sebanyak 40 pelanggan baru sehingga didapatkan hasil persentase total *Customer Retention* (CR) pada UMKM Mie Ayam dan Bakso cak No sebesar 83,33%.
2. Selama periode operasional, pihak pengelola usaha mie ayam ini sangat bangga karena belum menerima keluhan dari pelanggan, yang mencerminkan bahwa kualitas produk dan pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi mereka. Komitmen untuk selalu menjaga standar tinggi dalam setiap porsi mie ayam dan memberikan pelayanan yang cepat serta ramah terus dijaga. Meskipun tidak ada keluhan yang diterima, evaluasi rutin tetap dilakukan untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan. Pihak pengelola berterima kasih atas kepercayaan pelanggan dan tetap membuka saluran komunikasi untuk menerima setiap masukan atau saran yang dapat memperbaiki usaha ini.

Perspektif Proses Bisnis Internal

Berdasarkan hasil perhitungan rumus PQ (*Product Quality*) didapatkan jumlah total produk baik yang tersedia sebanyak 100 porsi dalam sehari dengan total 3.000 porsi dalam satu bulan, Atau dapat diartikan hanya terdapat beberapa mangkuk saja yang tidak layak jual (kualitas buruk). Sehingga berdasarkan data tersebut didapatkan hasil

persentase total produk yang memiliki kualitas produk yang (*product quality*) di UMKM Mie Ayam dan Bakso cak No sebesar 99,6%.

Analisis Penilaian Kinerja UMKM Mie Ayam dan Bakso can No Dengan Metode *Balanced Scorecard*

Tabel. 3 Descriptive Statistics

No	Indikator <i>Balanced Scorecard</i>	Skor Ketercapaian Kinerja	Keterangan
1	Perspektif Keuangan	3	Tercapai/Kinerja Baik
2	Perspektif Pelanggan	1	Tercapai/Kinerja Baik
3	Perspektif Proses Bisnis Internal	1	Tercapai/Kinerja Baik
Total Keseluruhan		5	Tercapai/Kinerja Baik

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa hasil skor total metode *balanced scorecard* dalam mengukur kinerja UMKM Mie Ayam dan Bakso cak No adalah 5. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja UMKM Mie Ayam dan Bakso cak No dapat dikatakan baik. Adapun empat aspek perspektif *balanced scorecard* menurut (Alimudin et al., 2019) antara lain; perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Akan tetapi pada UMKM Mie Ayam dan Bakso cak No hanya terdapat tiga aspek saja yang dapat diteliti yaitu; perspektif keuangan, perspektif pelanggan, dan perspektif proses bisnis internal.

Perspektif Keuangan

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai persentase realisasi *Return on Equity* (ROE) UMKM Mie Ayam dan Bakso ini mencapai 593,33%. Pengelola UMKM Mie Ayam dan Bakso sendiri telah menetapkan target ROE yang ingin dicapai sebesar 300%. Dengan hasil yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa pencapaian ROE jauh melebihi target yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa usaha telah berhasil menghasilkan keuntungan yang sangat tinggi dibandingkan dengan modal yang disetor, yang mencerminkan kinerja yang sangat baik dalam pengelolaan ekuitas. Pencapaian ini juga mengindikasikan bahwa penerapan *balanced scorecard* dalam strategi usaha telah berjalan dengan sangat efektif, menghasilkan skor yang sangat positif.

Perspektif Pelanggan

Berdasarkan hasil pengukuran menggunakan *balanced scorecard*, kinerja UMKM Mie Ayam dalam rasio *Delivery on Time* (DOT) menunjukkan persentase sebesar 98,50%, yang sedikit di bawah target pengelola UMKM yang ditetapkan sebesar 100%. Meskipun terdapat beberapa porsi yang tidak dapat diterima oleh pelanggan, hasil ini masih tergolong dalam kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung merasa puas terhadap pelayanan dan kualitas produk yang disediakan.

Perspektif Proses Bisnis Internal

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus *Product Quality* (PQ), jumlah total produk baik yang tersedia di UMKM Mie Ayam dan Bakso Cak No tercatat sebanyak 100 porsi per hari, atau 3.000 porsi dalam sebulan. Hal ini menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil dari total porsi yang diproduksi yang tidak layak jual karena kualitas yang buruk. Dengan demikian, berdasarkan data tersebut, diperoleh hasil persentase *product quality* sebesar 99,6%. Angka ini mencerminkan bahwa sebagian besar produk yang disajikan memenuhi standar kualitas yang tinggi, yang menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam menjaga mutu produk di UMKM Mie Ayam dan Bakso Cak No.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan 3 perspektif *balance scorecard* dinyatakan tercapai. Dengan artian, usaha mie ayam Cak No memiliki kinerja yang baik dalam segi keuangan, pelanggan, dan proses bisnis internal.

1. Hasil perhitungan dalam perspektif keuangan menghasilkan persentase realisasi *Return on Equity* (ROE) dengan skor positif. Hal ini, mengidentifikasi usaha yang dijalankan telah menghasilkan keuntungan yang sangat tinggi dibandingkan modal yang disetor.
2. Hasil perhitungan dengan perspektif pelanggan menghasilkan nilai persentase dengan rasio *Delivery on Time* (DOT) dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan sebagian besar pengunjung merasa puas terhadap pelayanan dan kualitas produk yang disediakan.
3. Hasil perhitungan dalam perspektif proses bisnis internal yang menggunakan rumus *Product Quality* (PQ) menyatakan sebagian besar produk yang disajikan memenuhi standar kualitas yang tinggi dan menghasilkan kinerja yang sangat baik dalam menjaga mutu produk di UMKM Mie Ayam dan Bakso Cak No.

Saran

Dari hasil penelitian diatas, peneliti dapat memberikan sejumlah saran atas penerapan analisis *Balance Scorecard* (BSC) dalam meningkatkan kinerja UMKM Mie Ayam dan Bakso Cak No, diantaranya:

1. Penekanan Fokus pada Perspektif Pelanggan

Meskipun hasil perspektif pelanggan sudah mendapatkan hasil yang baik, namun perlu selalu diingat, UMKM disarankan untuk terus meningkatkan kepuasan pelanggan dengan diadakannya survei rutin untuk mendapat umpan balik pelanggan. Jadi, UMKM akan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan sekaligus harapan pelanggan kedepannya.

2. Sentuhan Teknologi

Dengan ketiga perspektif yang memiliki hasil yang baik, disarankan UMKM yang menjadi objek penelitian memasukkan sentuhan teknologi untuk mendukung produktivitas. Contohnya: sistem manajemen inventaris dan perangkat lunak yang dapat mempermudah pengelolaan usaha yang dijalankan.

3. Konsistensi Monitoring

Monitoring atau evaluasi disarankan lebih rutin dilakukan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan internal untuk menjaga kondisi usaha tetap berada di kondisi baik dalam situasi persaingan usaha yang cukup kuat.

DAFTAR REFERENSI

- Dzulhadi, A. A., Wulandari, P., Aziz, N. A., Windani, A., & Pratiwi, R. (2022). Analisis Penerapan Prespektif Balanced Scorecard terhadap Kinerja UMKM (Studi Empiris Warmindo di Kota Semarang). *Prosiding Seminar Nasional Akuntansi Dan Manajemen (SENAMA)*, 127–136. <https://doi.org/10.52353/senama.v0i0.276>
- Hartini, H., & Habibi, D. (2023). Pengelolaan Kinerja Berbasis Balanced Scorecard. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 3(2), 198–209. <https://doi.org/10.54373/ifijeb.v3i2.156>
- Husain, R. A., & Pura, R. (2021). Pengaruh Aspek Pengukuran Kinerja Dalam Balanced Scorecard Terhadap Daya Saing Perusahaan Pdam Kota Makassar. *Jae: Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi*, 6(1), 66–74. <https://doi.org/10.29407/jae.v6i1.14204>
- Kurniawan, D. (2022). *Analisis Pengaruh Penerapan Perspektif Balanced Scorecard terhadap Peningkatan Kinerja UMKM (Studi Kasus pada uMKM di Kec. Pulosari Kab. Pandeglang Banten Tahun 2020)*. UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

- Maharani, L. P., Pratiwi, R., & Budiarto, A. (2024). Analisis Penerapan Prespektif Balanced Scorecard terhadap Kinerja UMKM (Studi kasus Seblak prasmanan di Kota Semarang). *Jurnal Manajemen*, 11(3), 9–15.
- Mariza, I. (2003). Pengukuran Kinerja Dengan Balanced Scorecard. *The Winners*, 4(2), 127. <https://doi.org/10.21512/tw.v4i2.3815>
- Octaviana, Marsiwi, & Ardiana. (2023). The influence of applying balance scorecard to improve MSMEs perfomance in Trenggalek regency. *Monex-Journal of Accounting Research*, 12(2), 282–296.
- Prasetyo, F. & T. &. (2016). Good Corporate Governance Dan Privatisasi. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(1), 1–9. <http://www.petra.ac.id/~puslit/journals/dir.php?DepartmentID=MAN>
- Sundari, S., Amelia, E., & Anggreani, A. K. (2024). Literature Review: Analisis Penerapan Balanced Scorecard dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 9(2), 248–259.
- Wardani, D. K., Khayatinufus, N., Fadhiilah, A. F., & ... (2024). Strategi Sustainability Dan Keunggulan Bersaing Umkm Kuliner Jakarta Selatan. *E-Prosiding ...*, 1–13. <http://trilogi.ac.id/journal/ks/index.php/EPAKT/article/view/1995%0Ahttps://trilogi.ac.id/journal/ks/index.php/EPAKT/article/download/1995/962>